Bitte
freimachen

Deutsche Post
ANTWORT

Transdev Service GmbH
NordWestBahn GmbH
Passage 3 – 5
17034 Neubrandenburg

NordWestBahn

Wir sind transdev

Fahrgastrechte

Sehr geehrter Fahrgast,

wir sind stets bemüht, Sie schnell und zuverlässig an Ihr Ziel zu bringen. Für Verspätungen oder Zugausfälle bitten wir vielmals um Entschuldigung. Als Entschädigung bieten wir Ihnen gemäß unserer Beförderungsbedingungen im Rahmen der gesetzlichen Fahrgastrechte (beginnend ab einer Verspätung von 60 Minuten am Zielbahnhof) eine Entschädigung an, falls die Verspätung oder der Ausfall durch die NordWestBahn GmbH verursacht wurde. Bitte beachten Sie, dass Beträge unter 4,00 EUR nicht ausgezahlt werden.

Neben den gesetzlichen Fahrgastrechten, siehe auch unter **www.fahrgastrechte.info**, bieten viele Verkehrsverbünde eigene Kunden- und Mobilitätsgarantien. Nähere Informationen sowie die Antragsformulare erhalten Sie unter **www.nordwestbahn.de** bzw. auch auf den Seiten der jeweiligen Verkehrsverbünde. Sollte Ihre Verspätung durch einen Zug eines anderen Eisenbahnverkehrsunternehmens begründet sein, füllen Sie bitte das Fahrgastrechteformular des TBNE, dem Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen, aus.

Zur Bearbeitung Ihrer Ansprüche benötigen wir neben diesem vollständig ausgefüllten Formular die Originalfahrkarte bzw. eine Kopie Ihrer Zeitkarte. Sie können Ihren Antrag entweder bei einem unserer Kundencenter einreichen oder Sie schicken alle Unterlagen an die Transdev Service GmbH, Passage 3 – 5, 17034 Neubrandenburg. Eine Bestätigung der Verspätung können Sie bereits von unseren Kundenbetreuern im betroffenen Zug erhalten.

Alternativ zur schriftlichen Antragsstellung haben Sie die Möglichkeit über die Homepage der NordWestBahn GmbH, unter **www.nordwestbahn.de/de/kontakt** das entsprechende Onlineformular auszufüllen und zu versenden.

Hinweis: Sie können, sofern gleichzeitig aus den gesetzlichen Fahrgastrechten und der Kundengarantie ein Entschädigungsanspruch entsteht, nur einmal eine Entschädigung erhalten. Die NordWestBahn GmbH entschädigt Sie in diesem Fall mit dem höheren Betrag. So ist sichergestellt, dass Sie mindestens die Ihnen nach den gesetzlichen Regelungen zustehenden Ansprüche erhalten.

Bitte in BLOCKSCHRIFT ausfüllen!

1. Ihr geplanter Reiseverlauf *

Reisedatum Tag.Monat.Jahr ☐☐.☐☐.☐☐

Startbahnhof _____

Abfahrt laut Fahrplan ☐☐:☐☐ Uhr

Zielbahnhof _____

Ankunft laut Fahrplan ☐☐:☐☐ Uhr

2. Ihr tatsächlicher Reiseverlauf *

Ankunftsdatum ☐☐.☐☐.☐☐

Ankunft tatsächliche ☐☐:☐☐ Uhr

mit Zug RE / RB / RS ☐☐☐ **Zugnummer** ☐☐☐☐☐

Erster verspäteter bzw. ausgefallener Zug RE / RB ☐☐☐ **Zugnummer** ☐☐☐☐☐

Alle mit * gekennzeichneten Felder sind Pflichtangaben.

.....

Die Zuggattung und Zugnummern finden Sie auf Fahrplänen, im Internet oder an den Fahrgastinformationssystemen. Die Zuggattung (Beispiel: RE / RB / RS) gibt dabei an, welches Zugprodukt bzw. Eisenbahnunternehmen betroffen ist. Zugnummern sind ein- bis fünfstellige Zahlenfolgen.

3. Grund der Komplikation

Zutreffendes bitte ankreuzen und entsprechenden Bahnhof eintragen

☐ Mein Zug hatte Verspätung

☐ Der Anschlusszug wurde verpasst im Bahnhof

☐ Der letzte Umstieg war im Bahnhof

☐ Die Reise wurde aufgrund dieser Verspätung nicht angetreten oder wurde aufgrund dieser Verspätung im nachfolgenden Bahnhof abgebrochen und die Rückreise angetreten. Bitte Originalbelege beifügen

☐ Die Reise wurde aufgrund dieser Verspätung im nachfolgenden Bahnhof abgebrochen und die Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel / Zug angetreten, für das / den Mehrkosten entstanden sind. Bitte Originalbelege beifügen

☐ Erster und letzter mit der NordWestBahn genutzter Bahnhof Falls oben noch nicht angegeben

Bahnhof _____

Bahnhof _____

Bahnhof _____

Bahnhof _____

Bahnhof _____

Bahnhof _____

4. Persönliche Daten

☐ Frau* ☐ Herr* Firma _____

Titel _____

Vorname* _____

Nachname* _____

Straße*, Hausnummer* _____

PLZ*, Wohnort* _____

Adresszusatz _____

Staat _____

Telefonnummer _____

E-Mail-Adresse _____

Bahncard oder Abonummer _____

5. Ihre Kontodaten

Kontoinhaber Nachname* _____

Kontoinhaber Vorname* _____

IBAN* _____

BIC* _____

Ihre personenbezogenen Daten werden ausschließlich für die Abwicklungs- und Kontrollzwecke sowie für die Plausibilitätsprüfung zwischen den beteiligten Unternehmen und im Einklang mit der DSGVO erhoben, verarbeitet und genutzt. Informationen zur Rechtsgrundlage und zu Zwecken der Datenverarbeitung, Dauer der Datenspeicherung, zu Ihren Rechten sowie weitere Informationen nach Art. 13 DSGVO erhalten Sie in unserer Datenschutzerklärung unter: **www.nordwestbahn.de/datenschutz** Bei Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich bitte schriftlich an: **datenschutz@transdev.de**. Fällt Ihr Antrag ganz oder teilweise in die Zuständigkeit eines anderen Unternehmens in Deutschland und/oder innerhalb der EU, findet ggf. eine Weiterleitung Ihrer Unterlagen an dieses Unternehmen statt.

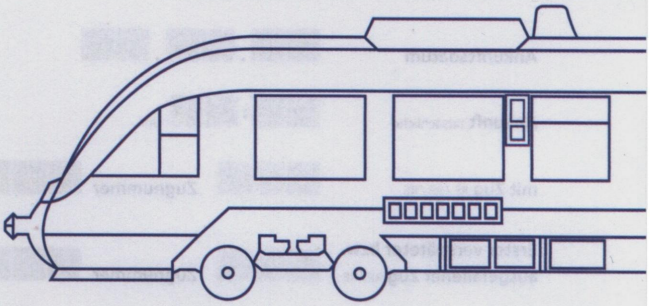
Hiermit beantrage ich die mir zustehenden Fahrgastrechte gemäß den gemachten Angaben und beigefügten Belegen. Ich bestätige die Richtigkeit meiner Angaben, dass ich der rechtmäßige Inhaber des Tickets bin und akzeptiere, dass meine Originalunterlagen nicht zurückgeschickt werden können.

☐ Ich bin damit einverstanden, dass meine Kontaktdaten für Marktanalysen im Zusammenhang mit den Fahrgastrechten verwendet werden. Meine freiwillige Zustimmung kann ich jederzeit widerrufen. Eine Übermittlung in Drittstaaten außerhalb der EU/des EWR oder an eine internationale Organisation findet nicht statt.

Datum* _____

Unterschrift* _____

Vielen Dank für Ihre Bemühungen!



NordWestBahn-Service-Telefon
01806 600161
20 ct/Anruf dt. Festnetz, max. 60 ct/Anruf dt. Mobilfunk

www.nordwestbahn.de